

## 第1章 総則

### 第1条 (規約の適用)

1. 本規約は、OrangeOne 株式会社（以下「当社」といいます。）が提供する Freshworks 製品（当社が取り扱う Freshworks 社製品全て）のライセンスを販売するサービス（以下「本サービス」といいます。）の利用に関し、当社と契約者の間に適用されます。
2. 本サービスは複数の個別サービス（以下「個別サービス」といいます。）で構成されます。一部の個別サービスの利用に際しては、本規約のほか、個別サービスごとに別途利用規約（以下「個別規約」といいます。）が用意されている場合があります。その場合は、個別規約は本規約の一部として、当社と契約者の間に適用されます。
3. 個別規約が用意されている場合は、個別規約が本規約に優先して適用され、個別規約に定めがないものについては本規約が適用されます。

### 第2条 (定義)

本規約において、次の各号に掲げる用語の意味は、当該各号に定める通りとします。

1. 契約者：本規約に同意の上、当社と本サービスの利用に関する契約（以下「本利用契約」といいます。）を締結（直接または間接問わず）した法人、団体、組合または個人。
2. 運用管理者：本サービスの申込み時に契約者が指定した、本サービスの利用に関する管理者権限を有し、ユーザーの指定を行う契約者の役員、従業員その他の関係者（契約者が個人である場合は、当該個人）。
3. ユーザー：運用管理者により指定され、本サービスへのアクセスおよび使用が許可されている者。
4. 利用者：運用管理者およびユーザー。
5. 当社子会社：直接的か間接的かを問わず、当社が支配する会社、法人その他の事業体。
6. 本サイト：当社が本サービスを提供するために運営するウェブサイト。
7. 本ソフトウェア：当社が本サービスを提供するために作成・公開するアプリケーション・ソフトウェア。

8. 登録情報：本サービスを利用する前提として登録することが求められる、当社が定める契約者に関する情報。
9. 契約者情報：本サービスのために当社が管理するサーバーに保存された各種情報や通信記録その他の契約者および利用者の一切の情報。
10. 有料サービス：個別サービスのうち、有料にて提供されるサービス。
11. 有料契約者：有料サービスの利用を選択した契約者。

### 第3条（規約の変更）

1. 当社は、当社が必要と判断したときは、本規約を変更することができるものとします。
2. 当社が本規約の内容を変更するときは、当該変更の事実、その効力発生日および変更内容を本規約の定めに従い事前に契約者及び運用管理者に通知または公表します。

### 第4条（通知・公表）

1. 当社は、本サービスに関連して契約者に通知または公表をする場合には、本サイトに掲示する方法または登録情報として登録された電子メールアドレス・住所に宛てて電子メール・文書を送信する方法など、当社が適当と判断する方法で実施します。
2. 本サービスに関する問い合わせその他契約者から当社に対する連絡または通知は、当社の定める方法で行うものとします。

## 第2章 契約の成立

### 第5条（本利用契約の成立（入会））

1. 本利用契約は、本サービスの利用を希望する者が、登録情報を登録した上で、当社が指定する方法で申込みを行い、これを当社が受諾した時点で成立するものとします。本サービスの利用を希望する者が、当社が指定する方法で申込みを行った時点で、当該申込者は本規約に同意したものとみなされます。

## 第6条 (利用料金および支払方法)

1. 有料契約者は、当社に対して、有料サービスの利用の対価として、当社が当該有料サービスごとに別途定める利用料金を支払います。
2. 有料契約者は、利用料金を、当社所定の決済手段（銀行振込）により、当社指定の期日までに支払うものとし、当社は、いかなる場合にも受領した利用料金の返金には応じません。
3. 本サービスを利用するために必要となる通信費（本ソフトウェアのダウンロードおよび利用のために発生する通信費を含みます。）および通信機器等は、契約者の負担と責任により準備するものとし、但し、契約者の使用する通信機器等において、本サイトおよび本ソフトウェアが正常に動作することを保証するものではありません。
4. 契約者による未払いが30日を超過すると、サービスが一時停止される場合があります。

## 第3章 サービス利用上の注意事項

### 第7条 (契約者ID等)

1. 契約者は、本サービス申込みの際に指定した契約者ID（メールアドレス）および当該契約者IDにかかるパスワード（以下併せて「契約者ID等」といいます。）を自己の責任において厳重に管理するものとし、これらを用いてなされた一切の行為についてその責任を負います。
2. 契約者は、自己の責任において、利用者ごとに指定されたユーザーID（当社がユーザーごとに割り当てる識別子で、当該ユーザーが本サービスを利用するために用いるものをいいます。）および当該ユーザーIDにかかるパスワード（以下併せて「ユーザーID等」といいます。）を厳重に管理し、またユーザーをして厳重に管理させるものとし、これらを用いてなされた一切の行為についてその責任を負います。
3. 契約者は、利用者以外の者に本サービスを利用させてはいけません。
4. 契約者は、利用者に本規約の内容を遵守させるものとし、利用者の本規約違反は、契約者の本規約違反とみなし、契約者および利用者は連帯して責任を負うものとし、

### 第8条 (登録情報の変更)

1. 契約者は、登録情報に変更が生じた場合には、当社が指定する方法により速やかに届出を行います。当社は、登録情報の変更の届出がなされなかったことにより契約者に生じた損害について一切の責任を負いません。

## 第9条 (第三者サービス)

1. 本サービスにおける当社以外の第三者がウェブサイトまたはアプリケーション・ソフトウェアを介して運営するサービス（以下「第三者サービス」といい、マーケットプレイスを含みます。）との連携は、当社と第三者サービスの運営者との間の提携、協調、授権その他の一切の協力関係を意味するものではなく、契約者は、第三者サービスとの連携により取得されるデータ等の正確性、完全性等につき、適宜、連携先サイトにおいても確認を行うものとします。
2. 契約者は、自己の責任において、第三者サービスを利用するものとし、第三者サービスとの連携に起因する当該サイト・サービスの運営者または第三者との間での紛争その他一切の債権債務関係について、自己の責任と費用で解決するものとし、当社に何ら迷惑をかけず、またこれにより当社が被った損害（弁護士費用を含みます。）を補償します。
3. 契約者は、第三者サービスとの連携により取得するデータが、通信設備等の異変により本サイトにおいて正確に表示されない可能性があることを予め了承します。
4. 第三者サービスの利用は、契約者と第三者サービスの運営者との間での別途の契約に従うものとします。
5. 契約者は、ソースコードや非公開 API の逆コンパイル、リバースエンジニアリング、逆アセンブル、複製、または一部のソースコードもしくは基礎プログラムにアクセスもしくは発見することを行わないものとします。
6. 契約者はマーケットプレイス、マーケットプレイス上のアプリの使用に関するデータも当社および第三者サービス提供者により利用される可能性があることを承諾します。
7. マーケットプレイス上のアプリの料金やサブスクリプション費用は変更される可能性があり、購入は最終的なもので返品や返金については応じないものとします。

## 第10条 (バックアップ)

1. 契約者は、契約者情報の全てについて、自己の責任において記録し、保存・管理します。
2. 契約者は、契約者情報について、自己の責任においてバックアップ作業（当社が提供する本サービスの機能を利用する場合を含みますが、それに限りません。）を行うものとし、当社は、バックアップデータが存在しないこと、または契約者がバックアップ作業を適切に実施しなかったこと等により発生した契約者の損害および不利益につき、一切の責任を負いません。
3. 当社は、契約者情報をバックアップとして記録することがあります。但し、前項に定める契約者の責任において行うバックアップを補完するものではなく、契約者情報の復旧を保証するものではありません。
4. 有料契約者以外の契約者は、契約者情報の一部が一定期間をもって自動的に消去される場合があることを予め了承します。

## 第 11 条（禁止行為）

契約者は、本サービス・ソフトウェアに関連して次の各号に定める行為を行ってはならず、また、利用者をして、当該行為を行わせてはなりません。

1. 当社に対して虚偽の申告をする行為。
2. 本利用契約に基づき当社から提供された本サイトおよび本ソフトウェアを含む情報および役務を本サービスの利用以外の目的のために使用する行為。例えば、ライセンス供与、サブライセンス供与、販売、再販、賃貸、リース、譲渡、割り当て、配布、タイムシェア、またはその他の方法で商業的に利用する、もしくは利用可能にするなど。
3. 当社または第三者の財産（知的財産権を含みます。）、プライバシー、名誉、信用、肖像、パブリシティその他の権利・利益を侵害する行為または侵害するおそれのある行為。
4. 法令に違反し、もしくは公序良俗に反する行為またはそのおそれのある行為。例えば、不法行為や詐欺行為、他人の権利の侵害、暴力やテロ行為の扇動、児童虐待、ポルノ、ハラスメント、憎悪発言などの不適切なコンテンツ、セキュリティの侵害、スパム行為、ウイルスや破壊的なファイルの送信、ピラミッドスキームなどのマルチ商法、法律に違反する SMS や MMS の送信、セキュリティ脆弱性の悪用、自己の偽装や内容の出所の偽装
5. 第三者の契約者 ID 等、ユーザー ID 等または同期先 ID 等を不正に使用または取得する行為。その他契約者または利用者が、第三者を装って本サービスを利用する行為。

6. 不正アクセス行為等当社による業務の遂行、本サービスの実施もしくは当社の通信設備等に支障を及ぼし、またはそのおそれがあると当社が判断する行為。
7. 契約者・利用者以外の第三者に代わってデータを処理する行為。
8. 競合情報またはパフォーマンスのベンチマークを目的として使用する行為。
9. スポンサーシップまたは当社との関連性を偽る行為。
10. 本ソフトウェア・サービスの逆コンパイル、リバースエンジニアリング、逆アセンブル、複製、またはソースコードもしくは基礎プログラムにアクセスもしくは発見する行為。
11. 本ソフトウェア・サービスの複製、翻訳、翻案等の改変を行う行為。
12. 本ソフトウェア・サービスの販売、配布、再使用許諾、公衆送信（送信可能化を含みます。）、貸与、譲渡、またはリースその他の処分を行う行為。
13. 本ソフトウェアに設けられたコピーガード等の技術的な保護手段を回避する方法で使用する行為。
14. 第三者が複製できるように本ソフトウェアを公開する行為。
15. 適用に従って必要な同意を得ぬまま、セッションリプレイ機能を使用する行為。
16. 前各号に定める他、本ソフトウェアの利用目的に照らして当社が不適切と判断する行為。

## 第4章 解約・解除・退会・ダウングレード

### 第12条（契約者による本サービスの解約）

1. 契約者は、本利用契約を解約する場合、当社所定の方法により、契約終了日60日前までに解約手続きを行うこととし、当該解約手続きの完了をもって、本利用契約が解約されるものとします。この場合、契約者は自己の責任において、当社からの解約に関する通知を確認するものとします。個別サービスごとに当該サービスの利用を終了する場合は、個別サービスごとに定める終了手続きを行うものとします。
2. 前項に基づき契約者が解約した場合でも、当社は、既に受領した利用料金の返金を行いません。
3. 契約者が第1項により本利用契約を解約した場合、当社は14日間のデータエクスポート期間を経た後契約者情報を消去することができます。

### 第 13 条 (契約者によるダウングレード)

1. 契約者は、本利用契約によって定められた契約内容をダウングレードする場合、契約終了日 60 日前までに当社所定の方法により手続きを行うこととし、当該手続きの完了をもって、本利用契約がダウングレードものとします。この場合、契約者は自己の責任において、当社からのダウングレードに関する通知を確認するものとします。個別サービスごとに当該サービスの契約をダウングレードする場合は、個別サービスごとに定める手続きを行うものとします。
2. ダウングレード後も当社は、既に受領した利用料金の返金は行いません。

### 第 14 条 (当社による契約解除)

1. 当社は、契約者が次の各号の一つに該当した場合には、契約者に対して何らの通知催告をすることなく、本利用契約の一部または全部を解除して契約者に対する退会処分を行い、または本サービスの提供を停止することができます。
  1. 本規約に違反する行為を行った場合。
  2. 当社に提供された登録情報の全部または一部につき虚偽、誤記または記載漏れがあった場合。
  3. 現に制限行為能力者であるか、または制限行為能力者になった場合において、催告後相当期間を経過しても法定代理人の記名押印のある同意書または追認書の提出がない場合。
  4. 反社会的勢力等（暴力団、暴力団員、右翼団体、反社会的勢力、暴力団準構成員、総会屋、社会運動等標榜ゴロ、特殊知能暴力集団その他これに準ずる者を意味します。以下同じ。）である、資金提供その他を通じて反社会的勢力等の維持、運営もしくは経営に協力もしくは関与する等反社会的勢力等との何らかの交流もしくは関与を行っている、または反社会的勢力等が経営に実質的に関与している法人等であると当社が合理的に判断した場合。
  5. クレジットカード会社、立替代行業者等により契約者指定のクレジットカード、支払口座の利用が停止された場合。
  6. 仮差押、差押、競売、破産手続開始、会社更生手続開始、民事再生手続開始等の申立があった場合、または公租公課等の滞納処分を受けた場合。
  7. 過去に本サービスについて退会処分を受けたことが判明した場合。
  8. 契約者および運用管理者が 30 日以上にわたって所在不明または連絡不能となった場合。
  9. その他、当社が契約者として不適當であると合理的に判断した場合。

2. 前項に基づき契約者が退会処分を受けた場合でも、当社は、既に受領した利用料金の返金は行わず、また、契約者および第三者に生じた損害および不利益につき一切の責任を負いません。
3. 第1項に基づき契約者が退会処分を受けた場合、当社は14日間のデータエクスポートを提供後、契約者情報を消去することができます。

## 第5章 サービスの停止、変更および終了

### 第15条 (サービスの停止)

1. 当社は、次の各号のいずれかの事由が生じた場合には、事前に契約者に通知をすることなく、本サービスの一部または全部を停止する場合があります。
  1. 本サービス提供にあたり必要なシステム、設備等に障害が発生し、またはメンテナンス、保守もしくは工事等が必要となった場合。
  2. 前項の事象が発生した場合、当社はその旨を契約者へ速やかに通知し、解消に向けて努力します。
  3. 電気通信事業者が電気通信サービスの提供を中止するなど、当社以外の第三者の行為に起因して、本サービスの提供を行うことが困難になった場合。
  4. 非常事態（天災、戦争、テロ、暴動、騒乱、官の処分、労働争議等）の発生により、本サービスの提供が困難になった場合、または困難になる可能性のある場合。
  5. 同期可能サービスの事情により、同期可能サービスが利用できなくなった場合。
  6. 法令規制、行政命令等により、本サービスの提供が困難になった場合。
  7. その他、当社の責めに帰することができない事由により、当社が必要やむを得ないと判断した場合。
2. 当社は、前項に基づいて本サービスを停止したことにより契約者および第三者に生じた損害および不利益につき一切の責任を負いません。

### 第16条 (サービスの変更)

1. 当社は、当社の裁量により本サービスの一部の内容を追加または変更することができます。当社は、本条に基づく本サービスの追加または変更により、変更前の

本サービスのすべての機能・性能が維持されることを保証するものではありません。

2. 当社は、前項に基づいて本サービスを追加または変更したことにより契約者に生じた損害および不利益につき一切の責任を負いません。

#### 第 17 条 (サービスの中止および終了)

1. 当社は、事前に契約者へ通知した上で、当社の裁量により本サービスの一部または全部を中止または終了することができます。ただし、影響が軽微な場合は通知を行わずに実施することがあります。当該終了が発表された時点で有効な製品のライセンスは、当該終了の発表後、最大 1 年間はサービスが維持されます。当該中止もしくは終了に関する情報は、メールまたは Freshworks 社の Web サイト上で通知されます。
2. 当社は、前項に基づいて本サービスを中止または終了したことにより契約者に損害が発生した場合でも、一切の責任を負いません。

### 第 6 章 本ソフトウェアの提供

#### 第 18 条 (使用許諾)

1. 当社は、本サービスの利用者に対し、本規約に従うことを条件に、本ソフトウェアの非独占的な使用を許諾します。契約者は、利用者をして、本ソフトウェアの使用に関し、本章に定める事項を遵守せしめるものとします。

#### 第 19 条 (利用制限)

1. 次の各号に定める場合、契約者による本ソフトウェアの利用の一部または全部が制限されることがあります。
  1. 利用資格等の確認を目的としたライセンス認証、契約者 ID 等の認証機能において、利用資格等の確認ができない場合。
  2. インターネット接続ができない場所において本ソフトウェアを利用する場合。
  3. リアルタイム通信ができない通信状況において本ソフトウェアを利用する場合。

2. 当社は、本ソフトウェアに関するサポート、修正版（アップデート版を含みます。）の提供を行う義務を負いません。またあらかじめ契約者へ通知を行うことなく、本ソフトウェアの修正、変更、アップデート、または提供の終了を行う場合があります。

## 第7章 一般条項

### 第20条（無保証）

1. 当社は、本サービスが Freshworks 社のソリューション記事で公開しております推奨環境において機能するように合理的な最大限の努力を行います。もっとも、本サービスは当社が提供時点の現状有姿で提供するものであり、当社は、契約者に対し、本サービス、本サービスを通じて提供されるコンテンツその他本サービスにより利用者が取得し得る一切の情報（契約者情報を含みます。）について、その完全性、正確性、可用性、有用性、セキュリティ性、第三者の権利に関する非侵害性または特定の目的に対する適合性について何ら保証するものではありません。契約者は、契約者情報について、自らの判断および責任において必要に応じ変更、修正等を行ったうえで利用するものとします。

### 第21条（知的財産権）

1. 本サービスに関する著作権、著作者人格権、特許権、実用新案権、意匠権、商標権およびパブリシティ権等の一切の知的財産権は当社および正当な権利者たる第三者に帰属し、本利用契約の成立は、本サービスの利用に必要な範囲を超える知的財産権の利用許諾を意味するものではありません。

### 第22条（損害賠償および免責）

1. 当社は、本サービスに関して契約者に生じた損害について、当社に故意または重過失が認められる場合には、当該損害の直接の原因となったサービスについて、当該契約者から受領した利用料金のうち、当該損害が発生した日が属する月から遡って12か月に実際に支払われた利用料金に相当する額を上限にその損害を賠償するものとし、それ以外の損害については一切の責任を負いません。

2. 契約者は、本規約に違反することにより、または本サービスの利用に関して当社に損害を与えた場合、当社に対し当社に生じた損害を賠償しなければなりません。
3. 本サービスに関して契約者と第三者との間に紛争が生じた場合、契約者は自己の責任と費用で解決するものとし、当社に何ら迷惑をかけず、またこれにより当社が被った損害（弁護士費用を含みます。）を補償します。

#### 第 23 条 （消費者に対する責任）

1. 当社は、本規約の他の定めにかかわらず、契約者が消費者契約法（平成 12 年法律第 61 号、その後の改正を含む。）に定義される消費者に該当する場合において、当社の債務不履行または不法行為により、本サービスの利用に関して当該契約者に損害が生じた場合、当社は当該損害を賠償する責任を負います。
2. 前項に基づき当社が契約者に対して損害を賠償する責任を負う場合であっても、当社は、当社に故意または重過失が認められる場合を除き、本サービスのうち、当該損害の直接の原因となったサービスについて、当該契約者から受領した利用料金のうち、当該損害が発生した日が属する月から遡って 12 か月に実際に支払われた利用料金に相当する額を上限としてその損害を賠償するものとしします。

#### 第 24 条 （委託）

1. 当社は、本サービスに関する業務の一部または全部を第三者に委託することができるものとしします。
2. 当社に代わり、Freshworks および Freshworks のサブプロセッサー (<https://www.freshworks.com/jp/privacy/sub-processor/>) はデータを処理することができるものとしします。
3. 委託先事業者については契約者の事前の同意を得ずに常に更新され、現況が優先されるものとしします。

#### 第 25 条 （情報管理）

1. 当社は情報管理については Freshworks 社のプライバシーポリシーに準拠し、契約者情報について契約者の事前の同意を得ずに第三者に開示しません。但し、次の各号の場合はこの限りではありません。

1. 法令または公的機関からの要請を受け、要請に応じる必要を認めた場合。
  2. 人の生命、身体または財産の保護のために必要があり、かつ契約者の同意を得ることが困難である場合。
  3. 有料契約者に利用料金を請求する目的で、決済システム会社、クレジット会社、銀行等に本サービスを利用している登録ユーザーの情報を預託する場合。
  4. 本サービスの提供、機能向上または改善のために必要な受託者もしくは代理人等に情報を開示する場合。
  5. 当社および当社子会社間で連携したサービスを提供するために共同利用する場合。
2. 前項にかかわらず、当社および当社の委託先は、契約者情報の属性集計・分析を行い、契約者が識別・特定できないように加工したもの（以下「統計資料」といいます。）を作成し、本サービスおよび当社のその他のサービスのために利用することがあります。また、統計資料を第三者に開示することがあります。
  3. 当社は、契約者情報の紛失、破壊、改竄、漏洩等の危険に対して、合理的な最大限の安全対策を講じます。
  4. 当社および当社の委託先は、電話対応品質向上等のため、契約者との間の電話対応を録音し、録音内容を業務において使用することができるものとします。
  5. 当社および当社の委託先は、ウェブサイトの訪問者、サービスのユーザー、オフィス訪問者、マーケティングコミュニケーションの受信者、イベント参加者、パートナーおよびサプライヤーの従業員、求職者、株主などの個人データを収集します。
  6. 当社および当社の委託先は、AI 機能の提供のために契約者や利用者のデータを使用します。本サービス・アプリケーションの利用にあたっては、当該目的のためのデータ処理に同意する必要があります。詳細は、Freshworks 社が別途公開しております AI 機能に関するポリシー文書をご参照ください。

## 第 26 条 （個人情報）

1. 当社の個人情報の取り扱いについてはプライバシーポリシー（<https://orangeone.jp/privacy/>）に定めるとおりとします。
2. 当社は、本利用契約の終了後も、プライバシーポリシー記載の利用目的の範囲内で契約者および利用者の個人情報を利用できるものとします。

#### 第 27 条（本規約上の地位の譲渡等）

1. 契約者は、当社の事前の書面による承諾を得ることなく、本利用契約に基づく権利義務を第三者に譲渡（合併、会社分割等による包括承継も含みます。）しまたは担保の目的に供してはならないものとします。
2. 当社が本サービスにかかる全部又は一部の事業を第三者に譲渡した場合、当該事業譲渡に伴い本利用契約上の地位、本規約に基づく権利および義務ならびに契約者情報を当該事業譲渡の譲受人に譲渡できるものとし、契約者は、かかる譲渡につき予め同意したものとみなします。

#### 第 27 条（準拠法、管轄裁判所）

1. 本規約および本利用契約は、日本法によって解釈され、日本法を準拠法とします。
2. 本利用契約に関して契約者と当社との間に紛争が生じた場合には、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### 第 29 条（本規約の適用制限）

1. 本規約の一部の条項が法令に違反するとされた場合、当該条項は、その限りにおいて本利用契約に適用されないものとし、本規約の他の条項は引き続き有効に存続するものとします。
2. 本契約の終了後も、機密保持、補償、責任の制限などの条項は存続するものとします。

以上